



XX MOSTRA DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA
XII SALÃO DE EXTENSÃO, PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO
3 A 6 DE OUTUBRO DE 2022



OUVIDORIA COMO FERRAMENTA DE GESTÃO NA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ROLANTE/RS

Área temática: Administração
Forma de apresentação: Oral
Resultado do trabalho: Parcial

Diego Masera Valandro¹²; Luciane Maria Scheffel¹³; Álvaro Aloisio Bourscheidt¹⁴

RESUMO:

verificação quanto a implantação de uma ouvidoria, específica, para a Secretaria Municipal de Saúde de Rolante/RS, junto aos usuários do SUS e funcionários administrativos da referida Secretaria. Os objetivos do trabalho foram: Analisar a contribuição da implantação de uma Ouvidoria do SUS para aprimoramento da gestão da Secretaria Municipal de Saúde de Rolante/RS e a satisfação dos seus usuários; verificar a percepção dos usuários do SUS quanto à implantação da ouvidoria; identificar a percepção dos colaboradores, da área administrativa, da Secretaria Municipal da Saúde de Rolante/RS quanto a implantação da ouvidoria; e, por fim, apresentar sugestões para implantação da ouvidoria com vistas ao aprimoramento na gestão e melhoria da satisfação dos usuários com base no estudo.

Palavras-Chaves: Ouvidoria. Ferramenta de Gestão. Sistema Único de Saúde (SUS).

Referências:

- Ministério da Saúde. Manual das Ouvidorias do SUS. 2014a. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/manual_ouvidoria_sus.pdf. Acesso em: 10 abr. 2022.
- LEITE, Emanuela. Ouvidoria como instrumento de uma democracia participativa. 2018. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/69280/ouvidoria-como-instrumento-de-uma-democracia-participativa>. Acesso em: 12 abr. 2022.
- Ministério da Transparência. Controladoria-Geral da União. Manual de Ouvidoria Pública. 2018. Disponível em: https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/29959/14/manual_de_ouvidoria_publica.pdf. Acesso em: 03 abr. 2022.

¹² Acadêmico das Faculdades Integradas de Taquara - FACCAT. Diego.valandro@yahoo.com.br

¹³ Coorientadora. Faculdades Integradas de Taquara - FACCAT.

¹⁴ Orientador. Faculdades Integradas de Taquara - Faccat. alvaro@faccat.br